



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE POST-GRADO

**Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del
servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz
EsSalud 2015**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres

AUTOR

María del Carmen Pacheco Flores

LIMA – PERÚ
2015

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir
y por estar conmigo en cada paso que
doy, por fortalecer mi corazón e iluminar
mi mente y por haber puesto en mi
camino a aquellas personas que han sido
mi soporte

A mis padres por ser el pilar
fundamental en todo lo que soy,
en toda mi educación, tanto
académica, como de la vida, por
su incondicional apoyo
perfectamente mantenido a través
del tiempo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi profesora Mg. Tula Espinoza, por su colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que me brindó y me brinda, por escucharme y aconsejarme siempre.

A los trabajadores del Hospital
Octavio Mongrut Muñoz la
participación en la Investigación

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----------|
| Lista de gráficos | 7 |
| Resumen | 8 |
| Summary | 9 |
| Presentación | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Situación problemática | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 12 |
| 1.3. Justificación | 12 |
| 1.4. Objetivos | 13 |
| 1.4.1. Objetivos general | 13 |
| Objetivos específicos | 13 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 14 |
| 2.1. Antecedentes | 14 |
| 2.2. Bases teóricas | 17 |
| 2.3. Definición operacional de términos | 31 |
| 2.4. Planteamiento de la hipótesis | 32 |
| Hipótesis general | 32 |
| Hipótesis específicas | 32 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 33 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 33 |
| 3.2. Lugar de estudio | 33 |
| 3.3. Población de estudio | 34 |
| 3.4. Unidad de análisis | 34 |
| 3.5. Criterios de selección | 34 |
| 3.5.1 Criterios de inclusión | 34 |
| 3.5.2 Criterios de exclusión | 34 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 3.7. Procedimientos para el análisis e interpretación de la información | 36 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 38 |
| 4.1. Resultados | 38 |
| 4.2. Discusión | 46 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1. Conclusiones | 50 |
| 5.2. Recomendaciones | 51 |
| 5.3. Limitaciones | 51 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 52 |
| ANEXOS | 54 |

LISTA DE GRÁFICOS

| GRÁFICO | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia en relación a la comunicación, entorno laboral y condiciones laborales del Hospital I Octavio Mongrut - Es salud. | 39 |
| 2. Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia en relación a la comunicación del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud | 40 |
| 3. Satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia sobre los indicadores en la comunicación del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud | 41 |
| 4. Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia en relación al entorno laboral del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud. | 42 |
| 5. Satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia sobre los indicadores en el entorno laboral del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud. | 43 |
| 6. Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia en relación a las condiciones laborales del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud | 45 |
| 7. Satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia de los indicadores en las condiciones laborales del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud. | 46 |

RESUMEN

La presente investigación de satisfacción laboral de la enfermera se realizó en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut – Es salud.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia - Hospital I Octavio Mongrut – Es salud.

Metodología: Investigación descriptiva cuantitativa, de corte transversal. En una población de 16 enfermeras, se aplicó mediante encuesta administrada, un cuestionario de 41 reactivos que aborda la variable de estudio.

Resultados: Sobre nivel de satisfacción laboral, 63% (10) enfermeras tiene nivel de satisfacción media, 38% (6) nivel de satisfacción alta. En comunicación 63% (10) tiene satisfacción alta y 38% (6) satisfacción media. En entorno laboral 75% (12) tiene satisfacción alta y 25%(4) satisfacción media y en condiciones laborales el 69% (11) tiene satisfacción media, el 33% entre media y baja.

Conclusiones: La mayoría de enfermeras experimentan un nivel de satisfacción media, con tendencia a una alta satisfacción; en la comunicación un nivel alto con tendencia a la media, en entorno laboral un nivel alto y en condiciones laborales nivel medio con tendencia a bajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral – Enfermería en emergencia – Satisfacción de enfermeras

SUMMARY

This research nurse job satisfaction was conducted at the Hospital Emergency Service I Octavio Mongrut - is health.

To determine the level of job satisfaction experienced by nurses Hospital emergency-service I Octavio Mongrut - is health.

Methodology: quantitative descriptive, cross-sectional. In a population of 16 nurses, it was applied by survey administered a questionnaire of 41 reagents that addresses the study variable by its dimensions

Results: On level of job satisfaction, 63% (10) Nurses have average satisfaction level of 38% (6) level of satisfaction is high; being in communication 63% (10) have high satisfaction and 38% (6) Average satisfaction. In work environment they have 75% (12) have high satisfaction and 25% (4) Average satisfaction and labor conditions in 69% (11) have the average level of satisfaction, 33% of medium to low

Conclusions: The majority of nurses experience an average satisfaction level, prone to high satisfaction; in communication with a high level trend average at a high level working environment and working conditions prone average low.

Keywords: Job satisfaction - Emergency nursing - nurse satisfaction

PRESENTACIÓN

Los países latinoamericanos enfrentan una crisis económica, política, moral y social que incide en los diferentes estratos sociales: así como se dan en los servicios de salud donde el personal es una pieza fundamental para lograr la calidad y calidez en la atención al usuario. La enfermera como profesión de servicio con un gran enfoque social ha evolucionado técnica y científicamente a través del tiempo, cumpliendo roles cada vez más amplios y complejos, de modo que en nuestro país, estos profesionales constituyen un componente indispensable del equipo de salud cuyo trabajo debe ser coordinado y armónico. Esto obliga a tomar en cuenta el factor humano; por ello es indispensable conocer el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras, como una actitud positiva en la organización laboral.

Razón por ello estudios de administración señalan que el elemento humano, es el común denominador de la eficacia y de eficiencia de los trabajos, ya que hasta las máquinas más sofisticadas son operadas por personas; por lo tanto la actitud y la conducta del personal influye en el resultado del trabajo.

Es así que en los hospitales gran parte del éxito de la atención, radica en el modo armónico en que trabajan todos los integrantes del equipo de salud siendo el paciente, la persona más importante del mismo y a quien van dirigidos todos los esfuerzos de este equipo, cabe señalar que en la unidad de asistencia el personal de enfermería es el que presenta cuidados directos y permanece mayor tiempo con el paciente, siendo responsable de su atención y constituye una fuerza vital para ayudar al paciente y su pronta recuperación, para lo cual es necesario proporcionarle un clima propicio que permita eficiente desempeño, y por ende una atención de alta calidad, ya que la mayor motivación para el trabajo está dada por la satisfacción laboral en la que intervienen factores específicos, como la supervisión, las condiciones de trabajo y empleo y las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.- SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. el conocimiento y la comprensión y la satisfacción de los “usuarios o clientes” es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión de desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar sus objetivos que es el paciente, la entrega de atención y cuidados de éste (Sonis, A., 2010). Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo

que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo -teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa- agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos (Thereau, J., 1012; Pearson & Chong, 2011).

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Ante esta situación se ha creído conveniente realizar el siguiente estudio de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de Emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz. 2015.

1.3.- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Existen condiciones laborales que podrían influir directamente en la satisfacción individual de un trabajador y por ende en la competitividad de la organización; por lo que se busca conocer las repercusiones individuales y grupales de la satisfacción laboral del personal de salud para formular estrategias orientadas a prevenir, fortalecer y mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral mediante talleres, cursos de capacitación, talleres, contribuyendo en el desarrollo personal y profesional de Enfermería y como consecuencia mejorar la atención al usuario basado en calidad y eficiencia, evitando así pérdidas económicas indirectas a la institución como resultado de la mala atención y un clima organizacional inadecuado.

1.4.-OBJETIVOS

Los objetivos que se han planteado para el presente estudio fueron:

1.4.1.- OBJETIVO GENERAL:

- Determinar el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Octavio Mongrut Muñoz.

1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en relación a la comunicación.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en relación al entorno laboral.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral, enfermeras del servicio de emergencia en relación a las condiciones laborales.

PROPÓSITO

Permitirá proporcionar información actualizada al departamento de enfermería de la institución Sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral, tipo de actividades que se realizan, con condiciones laborales óptimas, libre de riesgos, clima laboral adecuado donde se establezca una buena comunicación entre el jefe y su personal; los salarios y sueldos acordes con las expectativas de los profesionales de enfermería; así mismo la satisfacción laboral influye en el bienestar de las enfermeras/os, en sus ambientes de trabajo, repercute en la calidad del cuidado de enfermería a fin que formular estrategias orientadas a prevenir, fortalecer y mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral mediante talleres, cursos de capacitación contribuyendo en el desarrollo personal y profesional de Enfermería y por ende mejorar la atención al usuario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES.

Luego de haber realizado una exhaustiva revisión de estudios de investigación, se presentan estudios relacionados con el proyecto en mención:

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES:

Paredes Vílchez Margarita Eulalia, 2015, en Lambayeque realizo un estudio sobre “Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente de Lambayeque” el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, el método fue descriptivo y prospectivo, la población estaba conformada por 55 enfermeras elegidas aleatoriamente de las diferentes categorías y turnos, logrando aplicar dos instrumentos cuestionario. Dentro de las conclusiones, entre otras fueron:

“Los resultados en relación a la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores sociodemográficos y laborales pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual

de 5 años (80%). Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo. Paredes (2015 p. 76)

Asunción Marcela Urbina Baltodano, Flor Marlene Luna Victoria Morí, en el año 2009 realizó un estudio sobre “Satisfacción laboral y Calidad de vida Profesional de las Enfermeras del Hospital *Regional Docente de Trujillo. Con el objetivo determinar la relación del nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, El método fue con enfoque teórico conductista, basado en Herzberg, Maslow. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional; el universo muestral estuvo constituido por 84 enfermeras, a quienes se aplicó dos instrumentos: la escala de satisfacción laboral de Núñez y calidad de vida profesional CVP 35 Sánchez. Dentro de las conclusiones, entre otras fueron:

“El análisis de los datos se realizó con el paquete estadístico SPSS versión 18.0 y la prueba estadística X. Las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo; y con un nivel bajo, las de promoción profesional, presión en el trabajo.

Las dimensiones con un nivel bueno de calidad de vida profesional son la motivación intrínseca y la

capacidad de realizar el trabajo y la de bajo nivel, la carga de trabajo percibido. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional Urbina (2009 p 56)

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Lic. Yailin Reyes Orama, Dr. Jorge Luis Reyes Cortinas, Dra. María Elvira Cofiño Lobato 2012, realizó el estudio “Grado de satisfacción laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua la Grande”. Teniendo como objetivo: evaluar el grado de satisfacción laboral de los médicos generales integrales de la Atención Primaria de Salud en Sagua la Grande. El método fue descriptivo de corte transversal, realizado durante los meses de septiembre a diciembre del 2009, cuyo universo estuvo constituido por 113 médicos generales integrales, del que se seleccionó una muestra de 105 galenos. Se emplearon las siguientes técnicas: cuestionario sobre satisfacción en el trabajo, Dentro de las conclusiones, entre otras fueron:

“existe un grado de insatisfacción laboral elevado entre los médicos generales integrales que laboran en la Atención Primaria de Salud en Bagua la Grande.”
Reyes (2009 p78)

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, en el año 2012 en Bogotá – Colombia realizó el estudio “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención”. Teniendo como OBJETIVO, evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características socios demográficos y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El METODO de Estudio utilizado fue descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la

ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables, llegando a las siguientes conclusiones:

“No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.”
Cifuentes (2012 p57)

2.2.- BASE TEÓRICA

SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral, Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si por el contrario está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas la esferas de la vida del trabajador. (Navarro 2010)

Los trabajadores necesitan que se les respete y que se les trate dignamente necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse recrearse y no solamente ellos sino también su familia. Necesitan que se les brinde condiciones de trabajos higiénicas y saludables, asistencia social para la solución de los problemas que se les presente en casa. Necesitan trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a las responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, y eso exige vehemente que no haya favoritismo en lo relativo a la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito, la satisfacción no solo son factores

condicionantes de mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de las vivencias fundamentales: la sensación de éxito individual que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad y la alegría al trabajo que es el gran remedio contra la pequeñez del espíritu y la mezquindad promotoras del odio al mérito y de las envidias según (Atalaya Pisco, 2011)

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución.
2. Condiciones de trabajo.
3. Supervisión.
4. Compañeros.
5. Contenido del puesto.
6. Seguridad en el empleo.
7. Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General es el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras por diferentes autores, estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

Locke (1996), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"

(Muchinsky, 2000) considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

Según (Silvina, 2010) el personal de enfermería representa el 50 a 60% de la fuerza laboral del sistema de salud, por ser uno de los capitales humanos más importantes en salud; no sólo en el desempeño profesional, sino también por su capacidad resolutive al conocer las necesidades reales o sentidas del usuario interno o externo, constituye un importante grupo laboral. En el Perú, las normas que rigen la profesión de enfermería parecieran no ser las más óptimas, debido a que no satisfacen las necesidades básicas, sumándose a esto, un desconocimiento del amparo legal dado por la ley del trabajo de enfermería. Tal situación obliga al profesional de enfermería a migrar a otros países en busca de mejores oportunidades. En su mayoría, según el Ministerio de Salud, un 60,9% emigra a EEUU, Italia y España. La enfermera como profesión de servicio con un gran enfoque social ha evolucionado técnica y científicamente a través del tiempo, cumpliendo roles cada vez más amplios y complejos, de modo que en nuestro país, estos profesionales constituyen un componente indispensable del equipo de salud cuyo trabajo debe ser coordinado y armónico.

En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

LA COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA:

Según (Wiemann, 2011) dice que “Es el factor más simple e importante que determina el tipo de relaciones que se genera con los demás para poder sobrevivir, la comunicación es el sentido que la gente da a su propia información”, entre seres humanos debe ser siempre una comunicación de doble vía una comunicación con preguntas y respuestas las indicaciones que se hacen a fin de dirigir el trabajo no excluye explicaciones, ni contestaciones a las preguntas que suscitan es el ambiente humano adecuado que debe reinar entre los componentes o miembros de una institución que logre trabajar en equipo, el deseo de que el jefe o superior salude cordialmente y lo llame por su nombre hasta la palmadita de aprecio cuando se ha hecho merecedor a un elogio por su dedicación y trabajo, o haber alcanzado cualquier éxito personal, así mismo permite conocer al personal, solucionar sus problemas orientar y fomentar la coordinación para ejecutar las acciones fortaleciendo así las relaciones interpersonales positivas lo cual va llevar al incremento de la productividad.

Según (Escribano, 2009) define comunicación como: “Es un mensaje a un receptor con la intención consciente de afectar a su conducta posterior”, entendemos que la forma en que a las personas les llega la información influye en su posterior manera de actuar, o también que una persona bien informada se siente considerada, valorada y respetada y por tanto, es posible que su conducta sea de colaboración y de integración al equipo. Apoya esta idea el concepto definido por Shanon y Weaver (1949) ya que postulan que comunicación es “todo aquello que sucede entre dos o más mentes. Dado que la conducta es aquello que perciben los demás, toda conducta es comunicación y toda comunicación produce conductas”.

La enfermería es un proceso de interacción social mediante el cual el personal de enfermería induce una mejora en el estado de salud de los pacientes como resultado del diálogo terapéutico. La comunicación es parte integral de todo el proceso de enfermería, una comunicación

completa incluye la información del diagnóstico y la toma de decisiones. Se debe dar información al paciente de la medicación, los procedimientos que se le va a realizar. La influencia que ejerce la enfermera mediante las técnicas de comunicación ayudan al paciente a modificar sus actitudes, una buena técnica de comunicación debe proporcionar al paciente seguridad, apoyo, y comodidad, reduciendo la incertidumbre de los pacientes en momentos estresantes para aliviar y mitigar su sufrimiento emocional. La presentación de la enfermera en el momento de la comunicación debe generar en la paciente credibilidad, amistad, respeto y sensación de amparo según (Osvaldo, 2010)

- **Colegas que brinden apoyo:** El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social.
- **Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo:** Se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza; será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor según
- **Políticas administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Relaciones sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- **Desempeño de tareas:** La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- **Relación con la autoridad:** Por el contrario una inteligente organización de las oportunidades de comunicación entre el supervisor y trabajadores permite a este último de manera efectiva las exigencias a comunicarse promover todo índole de comunicación de doble vía tanto vertical como horizontal además de incrementar la satisfacción del trabajador y por ende su productividad.
- **La actitud de respeto y de amistad del jefe o supervisor:** hacia sus colaboradores se manifiesta a través de gestos y modales franco, espontáneos y coordinase en la sonrisa autentica en el saludo, el sincero apretón de manos el tono de voz pausado claro, convincente, la palmada de admiración ante el verdadero progreso en el trabajo , la mirada directa que sabe que ayuda, el habito de ser cortés saludando a cada quien con su nombre completo sentándose en la misma mesa sin la obsesión del rango jerárquicos finalmente el ofrecer autentica amistad a quienes trabajan con uno en la realización de objetivos comunes.
- **Supervisión:** Muchos trabajadores resienten el ritmo de trabajo establecido por los supervisores a menudo el trabajo más arduamente cuando se les libera de tales controles. La supervisión aparte de su función de controlar las actividades de sus supervisados también debería ayudarlos en la solución de sus problemas.

ENTORNO DE LABORAL:

El entorno laboral saludable según la (OMS, OPS 2000) constituye un ámbito prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. Este constituye un bien que potenciará el desarrollo de personas, comunidades y países, constituyéndose en un elemento central de la calidad de vida general. Para que exista un entorno laboral saludable, éste debe tener las siguientes características: promover la participación de los empleadores,

trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de acciones conjuntas para controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores; y la realización de procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores. Un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población. Los profesionales de enfermería, a través de la promoción en salud promueven entornos laborales saludables, fomentando el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera al cumplimiento de las metas definidas por empleadores y trabajadores, logrando de esta manera centros de trabajo con condiciones dirigidas hacia el bienestar de los trabajadores, que fomenten las buenas relaciones personales, una buena organización y buena salud emocional.

Un entorno de trabajo saludable SEGÚN LA OMS es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores: La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo. Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

- **Entorno físico de trabajo:** Es la parte de las instalaciones del espacio de trabajo que puede ser detectada por los sentidos humanos o electrónicos, incluyendo la estructura, aire, máquinas, equipo, productos, químicos materiales y procesos que están presentes o que ocurren en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental y el bienestar de los trabajadores. Si el trabajador realiza sus tareas en el exterior o en un vehículo, ese espacio es su entorno físico de trabajo.

- **Entorno psicosocial del trabajo:** Consta de la organización del trabajo y la cultura organizacional; las actitudes, valores creencias y prácticas que demuestran su incidencia diaria en la empresa y que afectan el bienestar físico y mental de los empleados. Estos son algunas veces mencionados de manera general como estresores del espacio de trabajo, o aquello que puede causar estrés emocional o mental a los trabajadores.
- **Espacio de trabajo:** Es cualquier lugar en donde el trabajo físico y/o mental ocurre, independientemente de que sea pagado o no. Esto incluye espacios laborales formales, domicilios privados, vehículos o espacios exteriores en propiedad pública o privada.
- **Estrés:** Son sentimientos subjetivos y respuestas psicológicas que resultan de las condiciones del espacio de trabajo (u otro) y que ponen al individuo en una posición de no poder afrontar o responder adecuadamente.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. (Atalaya Pisco, 2010)

CONDICIONES DE TRABAJO:

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo como un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de

trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.” según (Escribano, 2009)

Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral. (Osvaldo, 2010)

Las “condiciones de trabajo” son bastante amplias. Clerc (1985) considera que “condiciones de trabajo” es una entidad junto con el “entorno”, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias e involucra lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo generales. Esta cobertura muestra dos particularidades; la primera, muestra la importante relación existente entre condiciones de trabajo, y seguridad y salud; y la segunda, el amplio significado de las condiciones de trabajo generales que puede implicar diferentes cosas, el cual podría resumirse como los factores que determinan la satisfacción de los trabajadores como las horas de trabajo, organización del trabajo, entre otros. El ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Los factores extrínsecos o también denominados de higiene laboral. Cuando estos factores se relacionan con las necesidades esenciales del ser humano son aquellos que contribuyan a satisfacer necesidades del 1° 2° y 3° nivel según la escala de Maslow. Incluye el sueldo salario, beneficios sociales y servicios para los trabajadores, políticas y prácticas de la institución, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la

empresa, reglamentos internos, entre otros, las cuales influyen considerablemente en los trabajadores perciben como insatisfactorias cuando existe deficiencia en ellos.

Los factores que permiten satisfacer las necesidades del 4to y 5to nivel según (Maslow, 1970) con lo cual se logra que el individuo satisfaga necesidades superiores como: autoestima, liderazgo, autorrealización, autoexpresión y actualización, los mismos que generan en el individuo entusiasmo, impulso y motivación hacia el trabajo que desarrolla, así se tiene las principales motivaciones internas son:

- **El deseo de progreso:** Son muchas los que trabajan para encubrirse y afirmar ante los demás su personalidad. Frecuentemente la aceptación o el rechazo de una persona y su consiguiente actitud hacia el trabajo están relacionados con el status. Así los profesionales aspiran a tareas directivas de la institución. Por el deseo de prestigio queremos sentirnos capaces, merecedoras de respeto y amor. Ser admirados, independientes de los demás. (Maslow, 1970)
- **La competencia:** La existencia de un dominio humano fundamental del medio, que es el “motivo de competencia” quienes han vencido con éxito muchos obstáculos en el pasado luchan intensamente para confirmar esta historia de competencia al continuar buscando y venciendo obstáculos en el presente y en el futuro. Según (Hackman, 2011)
- **La competición:** Los individuos compiten con los demás no solo por los incentivos o cuando están limitados en número, sino por la mera satisfacción de ganar. La persona que vence puede ganar posición o prestigio o experimentar la satisfacción de una necesidad.
- **Protección a la salud:** Son medidas que se toman en el espacio de trabajo para proteger a los trabajadores de enfermedades o

daños debidos a la exposición a riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o psicosociales que existan en el espacio de trabajo.

- **Desarrollo personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- **Condiciones favorables de trabajo:** Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, Involucra: iluminación calor, ventilación, limpieza, maquinaria, instalaciones, edificaciones, dependencia, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral. Según (Graciela, 2012)
- **Jornadas laborales** El horario es establecido por la institución, la misma que puede ser de tipo rotatorio o fijo.

Tipo rotatorio: este tipo de turno causa tensión en trabajador enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia.

Tipo fijo. Son turnos que permiten al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole.

- **Sistemas de recompensas justas:** compensación (sueldos, los salarios, ascensos, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran

importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. según (Acevedo, 2010)

Para (Wroom, 2010) el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño

- **Tipo de contrato** La relación que podría esperarse entre los tipos de contrato y la variable satisfacción, puede existir diferente carga e intensidad según la relación de trabajo.

PROFESIÓN DE ENFERMERÍA

La enfermera es un elemento humano fundamental en los sistemas de atención de salud, muy especialmente en los centros hospitalarios. Ya que enfermería es el único servicio que alterna permanentemente con los pacientes las 24 horas del día, los 365 días del año. Asimismo el grupo de enfermería es el más numeroso entre los componentes del equipo de salud por lo antes mencionado. La profesión de enfermería precisa el conocimiento de diversas disciplinas y de su aplicación en el ejercicio de sus funciones, ya que está al servicio de uno de los más altos valores del hombre cual es la vida.

La enfermera por las características de sus actividades, satisfacción en la necesidades esenciales y de salud del paciente día y noche, genera una estrecha relación con el paciente y familia, llegando a su conocimiento

situaciones problemáticas de todo índole, las mismas que serán resueltas en mayor o menor medida de acuerdo al estado emocional y grado de disposición de enfermería según (William, 2009)

Manifestaciones de insatisfacción:

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

- **Abandono:** La conducta dirigida a salir de la organización que incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión:** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”
- **Negligencia:** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

2.3.- DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Continuación se presenta la definición de algunos términos que facilitará la comprensión de ellos en el estudio.

SATISFACCIÓN LABORAL: Es respuesta emitida por la enfermera asistencial, sobre lo que regularmente siente o experimenta en relación a su trabajo y está determinada por la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo. (M.Chiang, 2010)

ENFERMERÍA EN EMERGENCIA: Enfermería es una disciplina de las ciencias de la salud, está basada en un ideal de servicio, destinada a prestar ayuda al paciente, sea un individuo, familia o comunidad, trabaja en las áreas más críticas, de impacto tremendo para el enfermo verdadero y para sus familiares, así como para aquellos que creen estar seriamente enfermos sin estarlo y recurren al uso de este servicio para el alivio de sus supuestos males.

SATISFACCIÓN DE ENFERMERAS: Es la actitud que asume la Enfermera ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral, si está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si.

Operacionalización de términos ver Anexo A.

2.4.- PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

2.4.1.HIPÓTESIS GENERAL

El presente investigación tiene la siguiente hipótesis general:

Las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz tienen el nivel de satisfacción mediana.

2.4.2.HIPÓTESIS ESPECÍFICA

1. “Las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio tiene el nivel de satisfacción mediano en la comunicación.
2. Las enfermeras del servicio de emergencia de dicho hospital en estudio tiene el nivel de satisfacción mediano en el entorno laboral.
3. Las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio tiene el nivel de satisfacción mediano en las condiciones de trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel aplicativo porque plantea resolver un problema en una realidad concreta, aplicando los marcos teóricos existentes, que permitan luego realizar intervenciones futuras. Tipo descriptivo, porque se miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno investigado; cuantitativo, porque sus datos se analizan en la medición numérica y con análisis estadístico, para lo cual establecieron patrones de comportamiento, método descriptivo de corte transversal ya que permite presentar la información tal como se obtuvo en un tiempo de 2 meses y espacio determinado. (Hernandez, 2010)

3.2.- LUGAR DE ESTUDIO

Hospital I Octavio Mongrut Muñoz (HIOMM), de la Red Asistencial Sabogal; Hospital tipo 1 Nivel 2, Tiene como autoridad superior al Director, dos Órganos de Línea con cargos jefaturales de Servicios y una Oficina Administrativa. Es una institución de la Seguridad Social, ubicada en la Av. Parque de las Leyendas 255, Maranga, San Miguel. Es una institución de la Seguridad Social, fue inaugurada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nro. 473-PE-ESSALUD-2007, el 21

de julio del año 2000, cuya misión persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales integrales y de calidad.

El HIOMM, actualmente cuenta con una población objetivo de 193,131 asegurados adscritos a los distritos de San Miguel, Bellavista, Carmen de la Legua y la Punta, brinda servicios preventivos promocionales de salud dentro del ámbito de su jurisdicción a través de programas de Atención Primaria y Reforma de Vida Renovada; además de atenciones asistenciales y recuperativas a través de sus servicios de emergencia, hospitalización; consulta externa y rehabilitación, brinda atención de 12 horas al día a través de sus consultorios externos y 24 horas en el servicio de emergencia. Cuenta con 72 enfermeras en diferentes áreas.

3.3.- POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población estuvo compuesta por 16 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital en estudio, no se seleccionó muestra por tratarse de una población pequeña.

3.4.- UNIDAD DE ANÁLISIS

Para la realización de la presente investigación se consideró a las enfermeras asistencial del servicio de Emergencia.

3.5.- CRITERIOS DE SELECCIÓN

✓ **Criterios de inclusión son:**

1. Enfermeras asistenciales que laboren en el servicio de emergencias de la institución.
2. Enfermeras asistenciales que acepten voluntariamente participar en el estudio (consentimiento informado).

3. Personal de enfermería que cuente con más de dos meses de permanencia en el servicio.

✓ **Criterios de exclusión:**

1. Enfermeras asistenciales que estuvieron de vacaciones, licencias por cualquier motivo.
2. Enfermeras que ocupen cargos administrativos,

3.6.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica para la recolección de datos que se aplicó en la presente investigación fue una encuesta, como instrumento se utilizó un formulario con escala dicotómica, "Satisfacción laboral de las enfermeras" constituida en dos partes con un total de 41 preguntas. La primera parte: información de carácter general de las profesionales de enfermería con 7 preguntas sobre: edad, sexo, condición de trabajo, tiempo de servicio y área de trabajo, estudios realizados. La segunda parte: referida a la variable de estudio, que se trabajó en base a cada dimensión relacionada con la satisfacción laboral tales como: comunicación con pregunta de 1 al 10, entorno laboral con preguntas del 11 al 22, condiciones laborales con preguntas del 23 al 41, con dos columnas de respuestas según de acuerdo o desacuerdo. Ver anexo D.

El instrumento se sometió a la prueba de confiabilidad mediante juicio de experto obteniéndose el resultado de 1 con cual se da por aceptado el instrumento. Para la validez se aplicó el Alfa de Combrach, obteniéndose el valor de 0.9 Ver anexo F y anexo G.

A su vez se realizaron un análisis de fiabilidad del cuestionario, ya que no ha sido validado en Perú y necesitábamos saber, la fiabilidad de la escala en castellano. Por ello, se calcularan los coeficientes Alpha de

Cronbach así como la correlación de los ítems con el total de la escala.
Ver anexo c

3.7.- PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Usando una escala de puntuación de satisfacción alta un valor de 3 puntos, satisfacción media 2 puntos, satisfacción baja 1 punto de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

En el presente trabajo de investigación se realizó para analizar los datos, nos ayudamos del Excel 2007 es uno de los programas de software más utilizados y útiles para realizar cálculos, el Excel (o más correctamente Microsoft Excel) es un programa que permite realizar hojas de cálculo, con listas, números y clasificaciones, nos ayudará a encontrar los resultados de manera muy significativa, antes del cual se trabajó un libro de códigos, asignándole un puntaje de (0) cuando la respuesta es de desacuerdo (se tuvo en cuenta que las preguntas formuladas en forma negativa) y (1) cuando la respuesta es de acuerdo.

Luego de recolección de los datos, fueron procesados, se utilizó el programa EXCEL, elaboración de la “Tabla de códigos”, se asignó la escala de calificación de acuerdo con 1 punto y en desacuerdo 0 puntos, mediante la el campo (+) cola a la derecha se asignó la calificación a la respuesta satisfacción alta un valor de 28 a 41 puntos, satisfacción media 14 a 27 puntos, satisfacción baja 0 a 13 punto y la “Tabla matriz” a fin de presentar los datos en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación de acuerdo al marco teórico. Ver anexo H.

Para la medición de la variables se asignó la escala de calificación de acuerdo con 1 punto y en desacuerdo 0 puntos, mediante la el campo (+) cola a la derecha se asignó la calificación a la respuesta satisfacción

alta un valor de en comunicación un valor de 8 a 10 puntos, satisfacción media 4 a 7 puntos, satisfacción baja 0 a 3 punto y en entorno laboral la calificación a la respuesta satisfacción alta un valor de un valor de 9 a 12 puntos, satisfacción media 4 a 8 puntos, satisfacción baja 0 a 3 punto, y en condiciones laborales la calificación a la respuesta satisfacción alta un valor de en comunicación un valor de 14 a 19 puntos, satisfacción media 7 a 13 puntos, satisfacción baja 0 a 6 punto, y la “Tabla matriz” a fin de presentar los datos en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación de acuerdo al marco teórico. Ver anexo I.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.- RESULTADOS

Luego de recolectar los datos, estos fueron procesados y presentados en gráficos a fin de ser sometidos al análisis e interpretación respectiva de acuerdo al marco teórico.

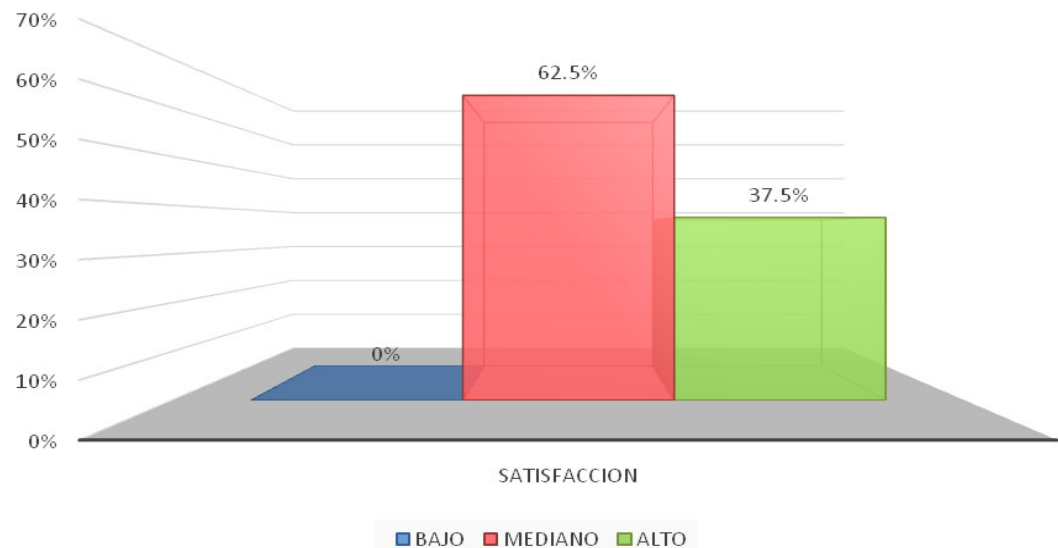
DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO:

El perfil biosociodemográfico de las enfermeras del Hospital Mongrut M. se caracteriza porque la mayoría de las enfermeras tiene entre 36 a 44 años son casadas. Un porcentaje importante tiene especialidad y están contratados bajo la modalidad servicio CAS la mayoría trabaja entre 1 a 10 años en la institución. Así tenemos que del 100% (16) enfermeros, el 50% (8) se encuentran entre 36 a 44 años y el 44% (7) entre 25 a 35 años (anexo I); 56% (9) enfermeras son casadas, 38% (6) son solteras y 6% (1) divorciada (anexo J); 81% (13) son de sexo femenino y 19% (3) de sexo masculino; 100% (16) tienen título universitario, 56% (9) tienen especialidad y 19% (3) tienen maestría (anexo K); 56%(9) presentan contratos CAS y 44%(7) son de la Ley 728 (anexo L); 56% (9) tienen menor de 5 años laborando en la institución el 69%(11) tienen menor de 5 años laborando en el servicio Ver anexo J al anexo P.

DATOS DE LA VARIABLE DE ESTUDIO:

GRÁFICO N° 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE EXPERIMENTAN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD OCTUBRE - NOVIEMBRE Lima – Perú 2015

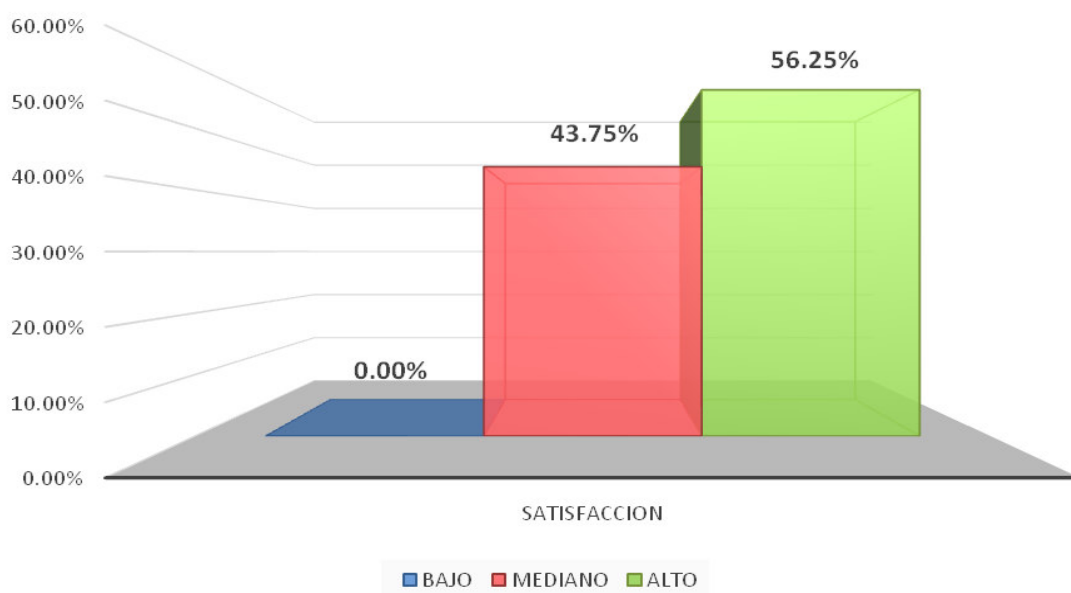


Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

En cuanto al nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut - Es salud, en el Gráfico N° 1 se aprecia que del 100%(16) de la población estudiada, el 62.5% (10) tiene el nivel de satisfacción laboral media, 37.5% (6) un nivel de satisfacción alta, mientras que 0% (0) enfermeras experimentan nivel de satisfacción baja.

GRÁFICO N° 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN RELACIÓN A LA COMUNICACIÓN, DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD OCTUBRE - NOVIEMBRE Lima – Perú 2015

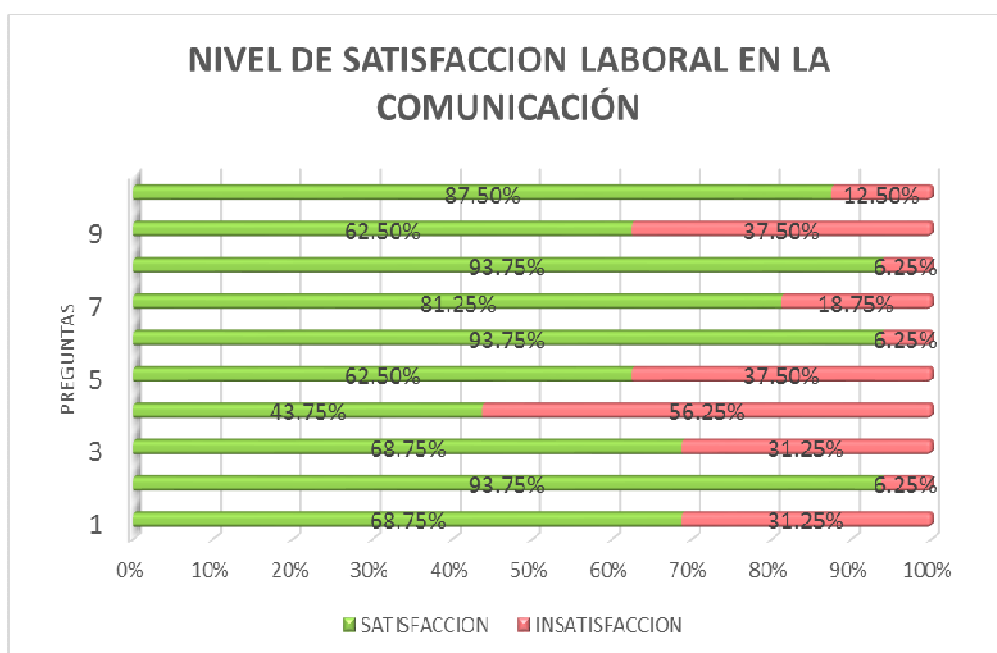


Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

El nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras en relación a la dimensión comunicación se puede apreciar en el Gráfico N° 02, que, de la población estudiada, equivalente al 100%(16); existe un porcentaje importante del 56.25% (9) que tienen un nivel de satisfacción alta, mientras que 43,75%(7) tienen un nivel de satisfacción media y 0% (0) un nivel de satisfacción baja.

GRÁFICO N° 03

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA SOBRE LOS INDICADORES
EN LA COMUNICACIÓN, DEL HOSPITAL I OCTAVIO
MONGRUT - ESSALUD
OCTUBRE - NOVIEMBRE
Lima – Perú
2015**



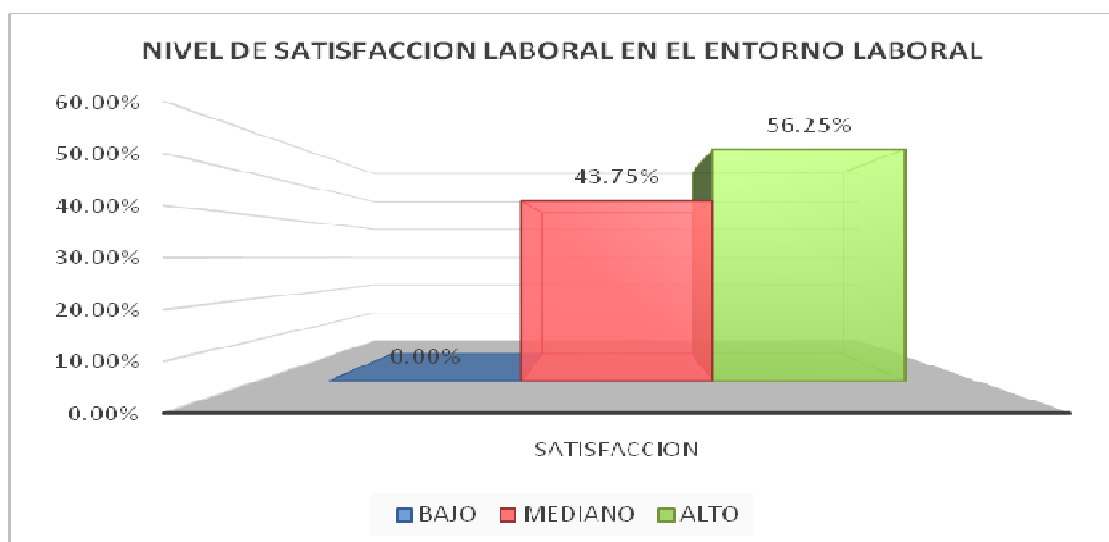
Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

En relación a los aspectos de la dimensión comunicación Gráfico N° 3; puede apreciarse que las enfermeras experimentan satisfacción sobre todo en los aspectos de interrelación con los compañeros de trabajo 93.75% (15), relaciones interpersonales 93.75% (15), relaciones entre directivos y empleados 93.75% (15), mientras que experimentan no satisfacción en los aspectos de esfuerzo que realizan % (56.25% (10), no valoran su trabajo 62.50% (7) y podemos observar según (Wiemann, 2011) “Es el factor más importante que determina el tipo de relaciones que genera con los demás para poder sobrevivir, entre seres humanos

debe ser siempre una comunicación de doble vía una comunicación con preguntas y respuestas las indicaciones que se hacen a fin de dirigir el trabajo que suscitan es el ambiente humano adecuado que debe reinar entre los componentes o miembros de una institución que logre trabajar en equipo, el deseo de que el jefe o superior salude cordialmente y lo llame por su nombre hasta la palmadita de aprecio cuando se ha hecho merecedor a un elogio por su dedicación y trabajo, o haber alcanzado cualquier éxito personal, así mismo permite conocer al personal, solucionar sus problemas orientar y fomentar la coordinación para ejecutar las acciones fortaleciendo así las relaciones interpersonales positivas lo cual va llevar al incremento de la productividad.

GRÁFICO N° 04

SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN RELACIÓN AL ENTORNO LABORAL, DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD Lima – Perú 2015

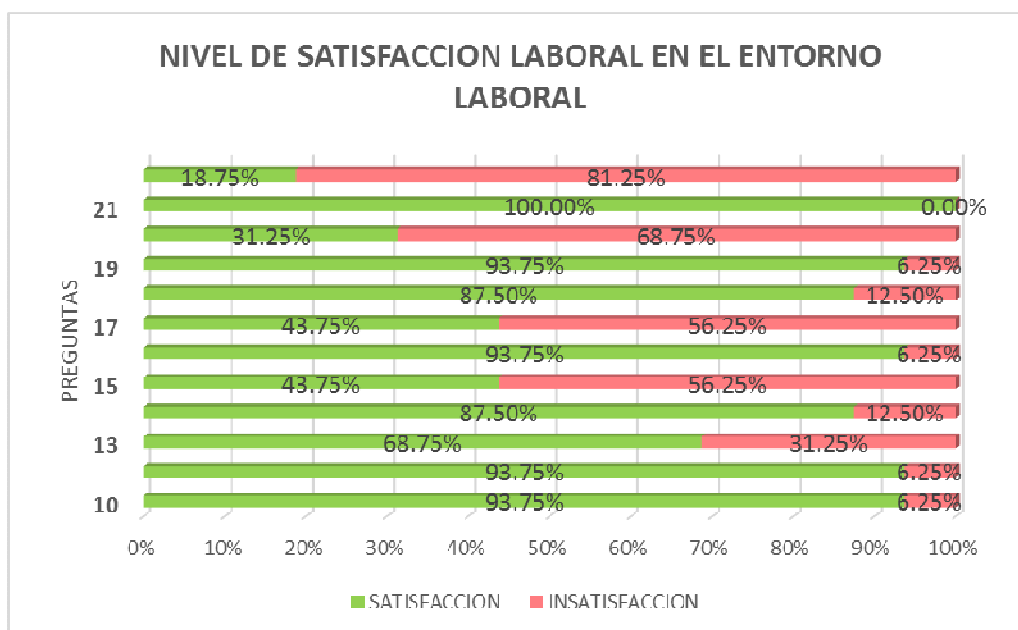


Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

En la dimensión entorno laboral de las enfermeras en el Gráfico N° 04 se puede apreciar que la población equivalente del 100%(16) existe un porcentaje significativo del 56.25% (9) tienen un nivel de satisfacción alto del entorno laboral, ambiente laboral, bienestar de los trabajadores, el 43.75% (7) tiene un nivel medio y bajo.

GRÁFICO N° 05

SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SOBRE LOS INDICADORES EN EL ENTORNO LABORAL, DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD OCTUBRE - NOVIEMBRE Lima – Perú 2015



Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

En relación a los aspectos de la dimensión: Entorno laboral Gráfico N°3; se puede apreciarse que las enfermeras experimentan satisfacción sobre todo en los aspectos de relaciones personales 100% (16), realización personal % 93.75% (15), relaciones entre directivos 93.75% (15) y

empleados 93.75% (15), mientras que experimentan no satisfacción en los aspectos de esfuerzo que realiza 56.25% como podemos observar.

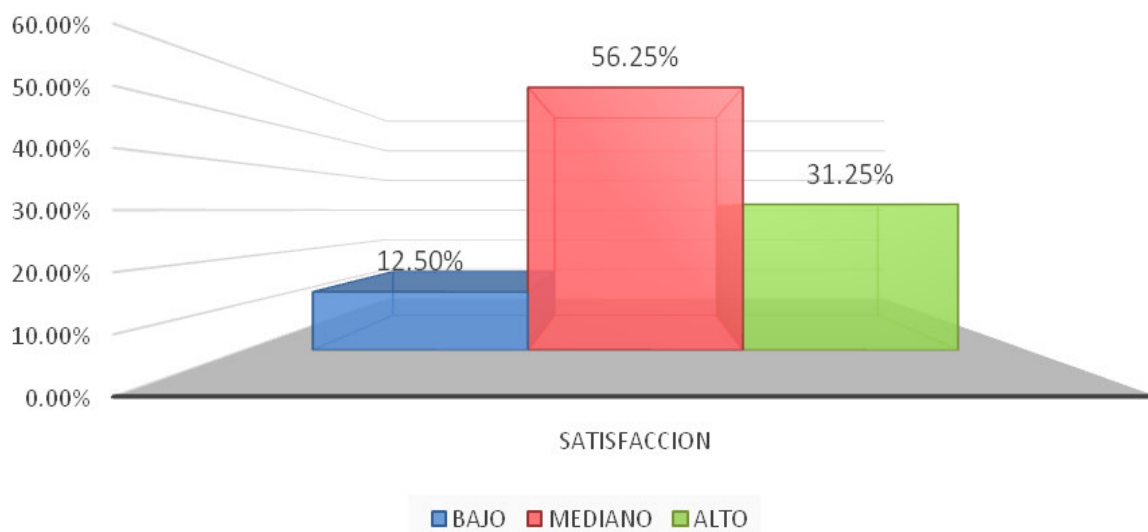
Según la OMS Para que exista un entorno laboral saludable, éste debe tener las siguientes características: promover la participación de los empleadores, trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de acciones conjuntas para controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores; y la realización de procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores. Un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población. Los profesionales de enfermería, a través de la promoción en salud promueven entornos laborales saludables, fomentando el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera al cumplimiento de las metas definidas por empleadores y trabajadores, logrando de esta manera centros de trabajo con condiciones dirigidas hacia el bienestar de los trabajadores, que fomenten las buenas relaciones personales, una buena organización y buena salud emocional.

En la dimensión condiciones laborales de las enfermeras en el grafico N 06 de la población equivalente del 100%(16) existe un porcentaje significativo del 25% (4) tienen un nivel alto del entorno laboral, infraestructura, horarios, salarios, equipamiento del servicio, capacitaciones, desarrollo personal, modalidad de contrato, el 75% (12) tiene un nivel medio y bajo.

GRÁFICO N° 06

SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN RELACIÓN AL CONDICIONES LABORALES, DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD 2015

Fuente: Instrumento aplicado a las Enfermeras del servicio de Emergencia del HOSPITAL I

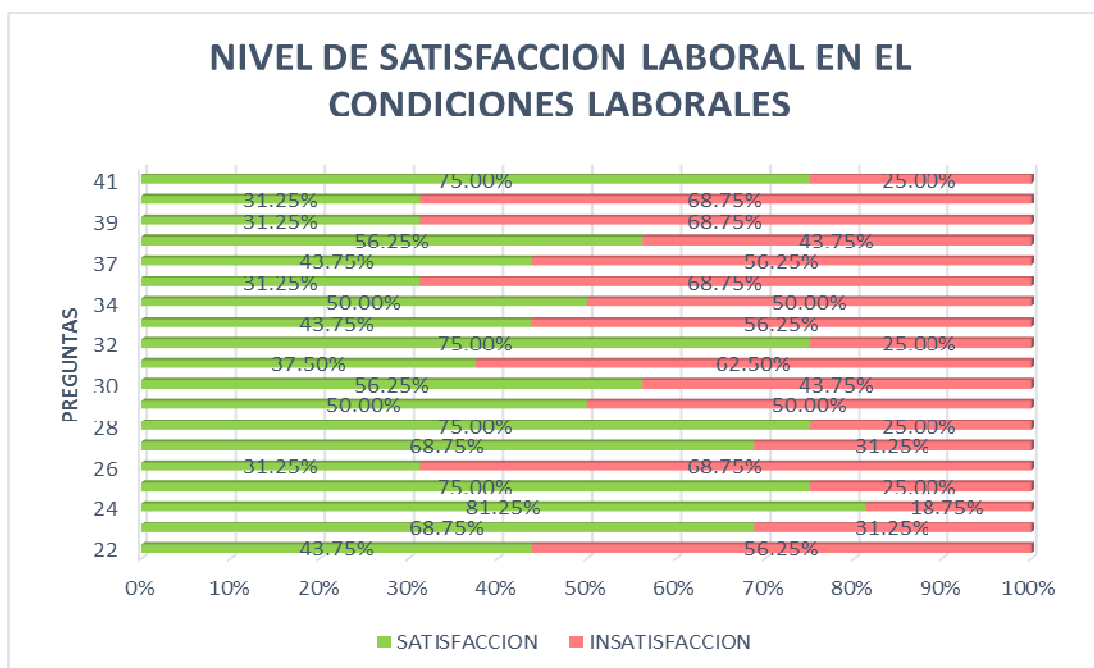


OCTAVIO MONGRUT - ESSALUD. 2015

En relación a los aspectos de la dimensión: Condiciones Laborales en el Gráfico N°7; del 100%(16) de encuestados se puede apreciarse que las enfermeras experimentan satisfacción sobre todo en los aspectos de ambiente laboral en buenas condiciones 75% (12), en las medidas y normas de protección 75% (12), mientras que experimentan no satisfacción en los aspectos las remuneraciones y gratificaciones acorde al costo de vida 31.25% (5), y podemos observar según la escala de Maslow. Cuando estos factores se relacionan con las necesidades esenciales del ser humano son aquellos que contribuyan a satisfacer necesidades del 1° 2° y 3° nivel.

GRÁFICO N° 07

SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN RELACIÓN AL LOS INDICADORES EN CONDICIONES LABORALES, DEL HOSPITAL I OCTAVIO MONGRUT – ESSALUD 2015



Incluye el sueldo salario, beneficios sociales y servicios para los trabajadores, políticas y prácticas de la institución, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros, las cuales influyen considerablemente en los trabajadores perciben como insatisfactorias cuando existe deficiencia en ellos.

DISCUSIÓN:

El presente estudio con respecto a la satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital Octavio Mongrut, constituye uno de los indicadores más clásicos cuando se persigue conocer nivel de satisfacción de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto

que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo de los individuos que desarrollan.

En las relaciones socio – demográficas estudiadas, se obtuvo diferencias significativas en función a las variables: edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicios, estudios realizados. El grupo de profesionales de esta institución de segundo nivel de atención es una población adulta joven, en su mayoría femenina, condición civil casada, el 100% de la población cuentan con título profesional el 56% tienen estudios de segunda especialidad, solo el 19% tiene estudios de pos grado, enfermeros/as en su mayoría cuentan con vinculo laboral Personal contratado de la actividad D.LEG. 1057 bajo la modalidad (CAS) 56% tienen menos de 5 años en la institución el 69% tienen menos de 5 años en el servicio. Aunque en la literatura previa no parece existir un consenso sobre el hecho de que puedan existir diferencias significativas basándose en diferencias de género y edad hay autores que encuentran resultados similares a los nuestros, refiriendo diferencias significativas según la variable género y las variables tipo de contrato y experiencia laboral. Además, que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, algunos de los cuales se estudiaron en esta investigación, las actividades propiamente tales como: la comunicación, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros de trabajo

En relación a la satisfacción general de las enfermeras, el hecho que se pueda observar una tendencia mayoritaria desde la mediana hasta la alta, esto significa que en su conjunto es alta, según Navarro 2010 Satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral, Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias y esto trae como corolario que las personas son más productivas, por tanto

se esperaría que exista cuidados de mayor calidad lo cual es corroborado con los hallazgos encontrados por Paredes Vílchez Margarita Eulalia, 2015, en Lambayeque quien realizó un estudio sobre “Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente de Lambayeque” donde el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

En la dimensión comunicación del presente estudio nos arroja un nivel de satisfacción media con tendencia a la alta a consecuencia de los aspectos que más se puede apreciarse de las enfermeras, en los ítems relacionados con las relaciones interpersonales, relaciones entre directivos y empleados, Interrelación con los compañeros de trabajo, mientras que no experimentan buena satisfacción en los aspectos, no valorar el esfuerzo que realizan, ni valoran su trabajo que realizan, en la dimensión: entorno laboral arrojan un resultados al igual que en la comunicación media con tendencia a la alta podemos observar en los ítems relaciones personales, al igual que realización personal, relaciones entre directivos y empleados con un alto porcentaje mientras hay menor satisfacción en los aspectos de esfuerzo que realiza el enfermero frente a su trabajo, no lo valoran, según la (OMS 2000) el factor más importante que determina las relaciones para poder sobrevivir es el ambiente humano adecuado que debe reinar entre los componentes o miembros de una institución que logre trabajar en equipo en un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población enfermería, a través de la promoción en salud promueven entornos laborales saludables, fomentando el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera al cumplimiento de las metas definidas de los empleadores y trabajadores,

A diferencia de la dimensión condiciones laborales nos da un nivel de satisfacción media con tendencia a la alta el cual se ve evidenciado por Ambiente laboral en buenas condiciones, en las medidas y normas de

protección, mientras que están en desacuerdo en los aspectos las remuneraciones y gratificaciones acorde al costo de vida. Una de las definiciones más citadas es la de Locke⁴, quien define la satisfacción como “un estado emocional positivo ó placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Se interesan por su ambiente de trabajo, porque les permite el bienestar personal y les facilita hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permiten un mejor desempeño que favorecerá en la satisfacción de la enfermera/o.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

CONCLUSIONES:

- Existe un buen ambiente laboral en el área de trabajo lo que se ve reflejado por lo que en la mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción mediana con tendencia satisfacción alta. Se comprueba la hipótesis de estudio en el sentido que las enfermeras del servicio de emergencias tienen un nivel de satisfacción media
- En la dimensión: en la comunicación se puede observar un nivel de satisfacción alto de las enfermeras del hospital Octavio Mongrut lo que se contrapone con la hipótesis propuesta.
- En la dimensión: entorno laboral se puede observar no existe insatisfacción por parte de las enfermeras de emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz.
- En la dimensión: condiciones laborales tiene un nivel medio de satisfacción laboral de las enfermeras de emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz.

RECOMENDACIONES:

- Iniciar investigaciones que permitan demostrar que la satisfacción laboral de enfermería tiene relación directa con la satisfacción de los pacientes frente a la atención con calidad proporcionada por los profesionales de enfermería.
- Propiciar el desarrollo de investigaciones de satisfacción laboral a gran magnitud según especialidad y o grados de los profesionales de enfermería.
- Generar políticas manejo de estrés con más de 5 años en el servicio.
- Generar rotaciones internas disminuir zonas de confort.
- Buscar alternativas de cambio respecto a las relaciones interpersonales entre profesionales, con el fin de que estas se conformen a partir de la colaboración, el respeto y por supuesto el colegaje.

LIMITACIONES:

- La limitación del presente estudio está dado a que los resultados y conclusiones sólo son válidos para la población sujeta al estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OMS, OPS. Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud; 2000

Organización mundial de la salud., Entorno laboral del personal de enfermería. [En línea]. Disponible: <http://www.OMS.org.ve.com>. [octubre, 2015].

Acevedo, P. Año (2010). Satisfacción laboral de las enfermeras en tres instituciones gubernamentales de Tampico, Tamaulipas. In importancia de la satisfacción como indicador de la calidad en enfermería (pp. 95-119). Mexico: Universum.

Atalaya Pisco, M. C. (2010). Satisfacion Laboral y productividad. Psicología , Año III N° 5 septiembre, 1999. Disponible en URL:http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfacion.htm. Fecha de acceso: 7 de octubre del 2015. Pág. 7,8.

Escribano, Plaza Escribano (2009). Comunicacion interna en el equipo de enfermeria, Dialnet Febrero del 2009 pag. 8-12.

Arroyo de Cordero, Graciela, A. C. (agosto 2011). Humanismo en Enfermeria. Enfermeria IMSS , N° 8 Vol (8) pp.61-63.

Hackman. (2011). Modelo y características del trabajo. En H. y. Oldham, 22 de setiembre del 2009.

Hernandez Sampieri, Cesar Metodologia de la investigacion . En H. Sampieri, metodologia de la investigacion (pág. 120). Mexico: Mc Graw Hill. (2010).

Satisfacción Laboral, S. (23 De Octubre De 2011).
www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-. Recuperado el 16 de JULIO de
2011, de BUSCADOR GOOGLE: www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717

M.Chiang, M. J. (2010). Relaciones entre clima Organizacional y la
Satisfacción Laboral. Madrid: Comillas.

Maslow, A. H. Motivation and personality. 2 Ed. New York. United States:
Harper and Row Edit .pp 470. Año 1970.

Valverde Clara, Comunicación terapeuta en Enfermería, Difusión Avances
de Enfermería) Madrid, 2007 pp129

Muchinsky, P. (Marzo 2005). Psicología Aplicada al Trabajo.Revista de
Psicología Vol. 14 p 176

Osvaldo, C. P. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la
Satisfacción del Cliente en una Empresa de servicios Telefónicos. Tesis
para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas,
Universidad Mayor de San Marcos.

Silvina, M. (2011). Panorama de la Fuerza de trabajo en enfermería en
America Latina. Medigraphic Artemisa , 145-165.

Wiemann, M. O. (2011). La comunicacion en las Relaciones
Interpersonales. España: UOC.

William, W., & Davis, K. (2000). Administración de personal y recursos
humanos. Editorial Pearson Educación. México

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

| ANEXO | Pág. |
|---|-------------|
| A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE | 56 |
| B. MATRIZ GENERAL | 58 |
| C. CONSENTIMIENTO INFORMADO | 60 |
| D. INSTRUMENTO | 61 |
| E. TABLA BINOMIAL SEGÚN JUECES EXPERTOS | 64 |
| F. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CROMBACH | 65 |
| G. CÁLCULO DE LA ESCALA DE ESTANONES | 66 |
| H. TABLA DE CODIGOS | 67 |
| I. MATRIZ GENERAL | 68 |
| J. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGÚN GRUPO ETAREO | 69 |
| K. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGUN ESTADO CIVIL | 69 |
| L. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGUN SEXO | 70 |
| M. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGÚN ESTUDIOS POS GRADO OBTENIDOS. | 70 |
| N. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGÚN CONDICON DE LABORAL. | 71 |
| O. NÚMERO Y PORCENTAJE SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCION. | 71 |
| P. NÚMERO Y PORCENTAJE TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO. | 72 |

ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR QUE ADOPTARA LA VARIABLE |
|--|---|-----------------|---|--|
| Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de servicio de emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz. | Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Interrelación de compañeros de trabajo • Relaciones interpersonales • Relaciones entre directivos y empleados | Satisfacción: Alta Media Baja |
| | | Entorno laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral • Bienestar de los trabajadores | Satisfacción: Alta Media Baja |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|--|---|
| | | | <p>Condiciones laborales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral • Remuneraciones • Capacitaciones • Protección de la salud • Oportunidades de progreso (ocupar cargos) • Desarrollo personal • Condiciones físicas y ambientales • Modalidad de contrato. | <p>Satisfacción:</p> <p>Alta</p> <p>Media</p> <p>Baja</p> |
|--|--|--|------------------------------|--|---|

ANEXO B

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Indicadores |
|--|--|--|---|--|
| <p>Cuál es el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de Emergencia del hospital Octavio Mongrut Muñoz. Octubre, 2015</p> | <p>GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Octavio Mongrut Muñoz.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en relación a la comunicación. | <p>“Las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio tienen el nivel de satisfacción mediano en la comunicación. Las enfermeras del</p> | <p>Es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto</p> | <ul style="list-style-type: none"> Interrelación compañeros de trabajo Relaciones interpersonales Relaciones entre directivos y empleados Ambiente laboral |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en relación al entorno laboral. | servicio de emergencia de dicho hospital en estudio tienen el nivel de satisfacción mediano en el entorno laboral. | | <ul style="list-style-type: none"> • Bienestar de los trabajadores |
| | Identificar el nivel de satisfacción laboral, enfermeras del servicio de emergencia en relación a las condiciones laborales | Las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio tienen el nivel de satisfacción mediano en las condiciones de trabajo. | | <ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral • Remuneraciones • Capacitaciones • Protección de la salud • Oportunidades de progreso (ocupar cargos) • Desarrollo personal • Condiciones físicas y ambientales • Modalidad de contrato |

ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras del servicio de Emergencia.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimadas colegas

La investigadora del estudio para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

ATTE

María del Carmen Pacheco Flores

Autora del estudio

ANEXO D

INSTRUMENTO

FORMULARIO DE OPINIONES

Buenos días licenciadas(a), estoy realizando un estudio con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras (o) del servicio de emergencia del Hospital Octavio Mongrut Muñoz, por lo que solicito su colaboración. La información que usted me brindará será anónima y han de contribuir al mejoramiento del desarrollo de la labor asistencial de la enfermera. Por lo cual solicitamos responder con sinceridad todas las preguntas que se le formulen. Agradeciendo anticipadamente su participación.

II.- DATOS GENERALES:

- 1.- Edad:
- 2.- Estado civil
- 3.- Sexo (M) (F)
- 3.- Usted cuenta con título y/o grado
 - Licenciada en enfermería (SI) (NO)
 - Especialidad indique que área.....
 - Maestría indique que área.....
- 5.- Su condición laboral es: CAS () 728 ()
- 6.- Tiempo de servicio en la institución:
- 7.- Tiempo que labora en el servicio

B.- El opinionario contiene un listado de proposiciones relacionadas a su trabajo, de las que usted debe escoger solo una, aquella que refleja mejor su opinión o sentir, y remarcarla con un aspa (X), en el espacio correspondiente a cada proposición.

Las proposiciones se calificaran de acuerdo a las siguientes alternativas:

- De acuerdo (DE A)
- Desacuerdo (DESA)

| PROPOSICIONES | DE A | DESA |
|--|-------------|-------------|
| 1.- Considera que toman en cuenta las manifestaciones y sugerencias en cuanto a las condiciones de trabajo. | | |
| 2.-Tengo la oportunidad de opinar en cuanto a las condiciones de trabajo. | | |
| 3.- Percibo que mi participación en el servicio esporádicamente es reconocida por sus superiores. | | |
| 4.- Siento que las tareas que realizo las perciben como algo sin importancia. | | |
| 5.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me brindan Retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. | | |
| 6.- Me agrada sugerir cambios y mejoras para mi servicio. | | |
| 7.- La comunicación con mis colegas es buena | | |
| 8.- La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | |
| 9.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | |
| 10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente | | |
| 11.- Llevarme bien con la enfermera(o) jefe beneficia la calidad del trabajo. | | |
| 12.- Haciendo mi trabajo me siento motivado conmigo mismo. | | |
| 13.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | |
| 14.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. | | |
| 15.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo | | |
| 16.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | |
| 17.- Los superiores me hacen saber cuándo tienen buena opinión sobre el trabajo que estoy haciendo | | |
| 18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | |
| 19.- Me agrada trabajar con mis compañeros | | |
| 20.- Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo. | | |
| 21.- La relación que tengo con los demás profesionales es cordial. | | |
| 22.- Considero que la cantidad de horas que laboro por mes son excesivas | | |

| | | |
|--|--|--|
| 23.- Siento incomodidad cuando no se me da a conocer con suficiente anticipación el horario de trabajo | | |
| 24.- Me disgusta mi horario cuando hacen cambios sin mi autorización | | |
| 25.- El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación etc.) | | |
| 26.- Las gratificaciones que percibo son gratificantes | | |
| 27.- Considero que está bien los concursos para los ascensos | | |
| 28.- Estoy de acuerdo con las medidas de protección que nos proporciona la institución en lo que se refiere a inmunizaciones | | |
| 29.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles) | | |
| 30.- Considero que siempre cuento con el número suficiente de personal, técnico para poder desempeñar mi trabajo | | |
| 31.- Para el ejercicio de mis funciones no cuento con el material adecuadamente ubicado (infraestructura) de modo que facilite mi trabajo. | | |
| 32.- Siento que doy más de lo que recibo de la institución. | | |
| 33.- Considero que el servicio no está suficientemente equipado como para poder ofrecer un buen servicio al paciente. | | |
| 34.- En el ambiente físico donde estoy desempeñando mis funciones, trabajo cómodamente. | | |
| 35.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | |
| 36.- La remuneración que percibo está acorde con el costo de vida | | |
| 37.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo | | |
| 38.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido. | | |
| 39.- Lo que gano no está de acuerdo a mi perfil. | | |
| 40.- El sueldo que percibo permite cubrir mis expectativas económicas | | |
| 41.- La institución se preocupa por la aplicación de normas de prevención de enfermedades de sus trabajadores. | | |

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO E

TABLA DE CONCORDANCIA PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

| ÍTEMS | NÚMERO DE JUECES | | | | | | | | P |
|-------|------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.363 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.363* |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.004 |

* En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Favorable : 1 (si)

Desfavorable : 0 (No)

Si $P < 0.05$ la concordancia es significativa.

ANEXO F

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach:

ALFA DE CROMBACH

$$A = \frac{K}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

DONDE:

A : Número de preguntas validas

$\sum S$: Sumatoria de VARA

ANEXO G

CÁLCULO DE LA ESCALA DE ESTANONES

Para la medición del nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia, se utilizará la campana de GAUSS usando la constante de 0.75 dividiendo en tres valores: Alta, media y baja

Procedimiento:

1. Se determina el promedio (\bar{X})
2. Se calculó la desviación estándar (DS)
3. Los valores de a y b:
—

SATISFACCIÓN LABORAL:

| | |
|-------|------------------|
| Alta | = 28 - 41 puntos |
| Media | = 14 - 27 puntos |
| Baja | = 0 a 13 puntos |

ANEXO H

TABLA DE CÓDIGOS

| Nº ÍTEMS | VARIABLE | PUNTUACIÓN |
|----------|---------------|------------|
| 1 | DEACUERDO | 1 |
| 2 | EN DESACUERDO | 0 |
| 3 | DEACUERDO | 1 |
| 4 | EN DESACUERDO | 0 |
| 5 | DEACUERDO | 1 |
| 6 | EN DESACUERDO | 0 |
| 7 | DEACUERDO | 1 |
| 8 | DEACUERDO | 1 |
| 9 | DEACUERDO | 1 |
| 10 | DEACUERDO | 1 |
| 11 | DEACUERDO | 1 |
| 12 | DEACUERDO | 1 |
| 13 | DEACUERDO | 1 |
| 14 | DEACUERDO | 1 |
| 15 | EN DESACUERDO | 0 |
| 16 | DEACUERDO | 1 |
| 17 | DEACUERDO | 1 |
| 18 | DEACUERDO | 1 |
| 19 | DEACUERDO | 1 |
| 20 | EN DESACUERDO | 0 |
| 21 | DEACUERDO | 1 |
| 22 | EN DESACUERDO | 0 |
| 23 | DEACUERDO | 1 |
| 24 | DEACUERDO | 1 |
| 25 | DEACUERDO | 1 |
| 26 | DEACUERDO | 1 |
| 27 | DEACUERDO | 1 |
| 28 | DEACUERDO | 1 |
| 29 | DEACUERDO | 1 |
| 30 | DEACUERDO | 1 |
| 31 | EN DESACUERDO | 0 |
| 32 | DEACUERDO | 1 |
| 33 | EN DESACUERDO | 0 |
| 34 | DEACUERDO | 1 |
| 35 | EN DESACUERDO | 0 |
| 36 | DEACUERDO | 1 |
| 37 | EN DESACUERDO | 0 |
| 38 | DEACUERDO | 1 |
| 39 | DEACUERDO | 1 |
| 40 | DEACUERDO | 1 |
| 41 | DEACUERDO | 1 |

ANEXO I

MATRIZ GENERAL

| N° PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 11 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 15 |
| 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 |
| 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 10 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 15 |
| 7 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 9 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 13 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| 14 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 15 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 17 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 20 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 22 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 23 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 25 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 26 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 27 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 28 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 12 |
| 29 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| 31 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| 32 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 33 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| 34 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 35 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 36 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| 37 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 |
| 38 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| 39 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| 40 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| TOTAL | 27 | 21 | 33 | 29 | 29 | 15 | 21 | 32 | 31 | 25 | 29 | 27 | 27 | 25 | 27 | 24 | |

ANEXO J

NÚMERO Y PORCENTAJE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN GRUPO ETÁREO - LIMA – PERÚ. 2015

| GRUPO ETAREO | N° | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| 25 - 35 | 7 | 44% |
| 36 - 44 | 8 | 50% |
| MAS DE 45 | 1 | 6% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ANEXO K

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN ESTADO CIVIL - LIMA – PERÚ. 2015

| ESTADO CIVIL | N° | % |
|---------------------|-----------|-------------|
| S | 6 | 38% |
| C | 9 | 56% |
| D | 1 | 6% |
| TOTAL | 16 | 100% |

NEXO L

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN SEXO - LIMA – PERÚ. 2015

| SEXO | N° | % |
|--------------|-----------|-------------|
| FEMENINO | 13 | 81% |
| MASCULINO | 3 | 19% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ANEXO M

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN ESTUDIOS POS GRADO OBTENIDOS LIMA – PERÚ. 2015

| ESPECIALIDAD | N° | % |
|---------------------|-----------|-------------|
| EMERGENCIA | 4 | 25% |
| UCI | 2 | 13% |
| NEFROLOGIA | 1 | 6% |
| OTROS | 2 | 13% |
| NO TIENE | 7 | 44% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ANEXO N

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN CONDICIÓN LABORAL LIMA – PERÚ. 2015

| CONDICION LABORAL | N° | % |
|------------------------------|-----------|-------------|
| 728 | 7 | 44% |
| CAS | 9 | 56% |
| NOMBRADO | 0 | 0% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ANEXO O

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN LIMA – PERÚ. 2015

| TIEMPO SERVICIO INTITUCION | N° | % |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| 1 A 10 | 14 | 88% |
| 11 A 20 | 2 | 13% |
| MAS DE 21 | 0 | 0% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ANEXO P

NÚMERO Y PORCENTAJE DE DE ENFERMERAS ESSALUD SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL SERVICIO LIMA – PERÚ. 2015

| TIEMPO SERVICIO EMERGENCIA | N° | % |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| 1 A 10 | 15 | 94% |
| 11 A 20 | 1 | 6% |
| MAS DE 21 | 0 | 0% |
| TOTAL | 16 | 100% |